



COMISIÓN  
EUROPEA

Bruselas, 11.5.2022  
COM(2022) 204 final

2022/0147 (COD)

Propuesta de

**DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

**por la que se modifica la Directiva 2011/83/UE en lo relativo a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia y se deroga la Directiva 2002/65/CE**

(Texto pertinente a efectos del EEE)

{SEC(2022) 203 final} - {SWD(2022) 141 final} - {SWD(2022) 142 final}

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

### **1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA**

#### **• Razones y objetivos de la propuesta**

La Directiva 2002/65/CE relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (en lo sucesivo, la «Directiva sobre la comercialización a distancia de servicios financieros» o «la Directiva») tiene por objeto garantizar la libre circulación de servicios financieros en el mercado único mediante la armonización de determinadas normas de protección de los consumidores en este ámbito, y garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores. En la medida en que no haya legislación sobre productos específicos de la UE o normas horizontales de la UE que regulen el servicio financiero concreto destinado al consumidor, la Directiva se aplica horizontalmente a cualquier servicio actual o futuro de carácter bancario, de crédito, de seguros, de pensiones individuales, de inversión o de pago contratado mediante una técnica de comunicación a distancia (es decir, sin la presencia física simultánea del comerciante y del consumidor). La Directiva establece la información que debe facilitarse al consumidor antes de la celebración del contrato a distancia (información precontractual), concede al consumidor un derecho de desistimiento para determinados servicios financieros y establece normas sobre los servicios no solicitados y las comunicaciones no solicitadas.

La Directiva ha sido objeto de una **evaluación** de la adecuación y eficacia de la reglamentación (REFIT) y la Comisión ha presentado sus resultados en un **documento de trabajo de los servicios de la Comisión**<sup>1</sup>. Los principales resultados de la evaluación pueden resumirse en dos conclusiones generales. La primera es que tras la entrada en vigor de la Directiva, se han adoptado una serie de actos legislativos de la UE relativos a productos específicos (como, por ejemplo, la Directiva sobre crédito al consumo<sup>2</sup> o la Directiva sobre créditos hipotecarios<sup>3</sup>) y legislación horizontal de la UE (como, por ejemplo, el Reglamento general de protección de datos<sup>4</sup>), que abarcan aspectos de los derechos de los consumidores con respecto a los servicios financieros que también están cubiertos por la Directiva. La incidencia de esta legislación adoptada recientemente ha sido que la pertinencia y el valor añadido de la Directiva han disminuido posteriormente. La segunda conclusión es que, no obstante, la evaluación ha puesto de relieve que la Directiva sigue siendo pertinente en una serie de ámbitos (por ejemplo, en el caso de determinadas inversiones onerosas, tales como las inversiones en diamantes, siguen aplicándose las disposiciones sobre el derecho a información precontractual). La evaluación ha subrayado que el dispositivo de la red de seguridad garantizaba a los consumidores un cierto nivel de protección para los contratos celebrados a distancia, incluso en el caso de los productos financieros que aún no estaban

<sup>1</sup> Comisión Europea, Documento de trabajo de los servicios de la Comisión – «Evaluation of Directive 2002/65/CE concerning the distance marketing of consumer financial services» (Evaluación de la Directiva 2002/65/CE relativa a la comercialización a distancia de los servicios financieros destinados a los consumidores), SWD (2020) 261 final.

<sup>2</sup> Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo (DO L 133 de 22.5.2008, p. 66).

<sup>3</sup> Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 (DO L 60 de 28.2.2014, p. 34).

<sup>4</sup> Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

sujetos a ninguna legislación de la UE (por ejemplo, en ausencia de normas de la UE sobre criptoactivos, se aplica la Directiva). La evaluación también ha señalado que una serie de avances, como la creciente digitalización de los servicios, han afectado a la eficacia de la Directiva a la hora de alcanzar sus objetivos principales de garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores y fomentar la contratación transfronteriza de servicios financieros vendidos a distancia.

Junto con las diversas acciones políticas y legislativas de la Comisión, en los últimos veinte años, **la comercialización a distancia de los servicios financieros destinados a los consumidores ha cambiado rápidamente**. Los proveedores de servicios financieros y los consumidores han abandonado el fax, mencionado en la Directiva, y han surgido nuevos agentes (como las empresas de tecnología financiera) con nuevos modelos de negocio y nuevos canales de distribución (por ejemplo, servicios financieros vendidos en línea). Los consumidores están dispuestos a utilizar herramientas digitales en este contexto y están adquiriendo productos y servicios financieros en línea, lo que lleva a los agentes establecidos a adaptar sus prácticas comerciales y empresariales. La pandemia de COVID-19 y los consiguientes confinamientos también han acelerado el uso de las compras en línea en general. A este respecto, la Directiva también ha desempeñado un papel a la hora de garantizar la prestación de servicios financieros y, al mismo tiempo, garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores, por ejemplo en el sector bancario, en particular con fines de alta digital<sup>5</sup>. Los confinamientos durante la pandemia implicaron que se redujeran al mínimo las reuniones presenciales en los bancos entre consumidores y proveedores. Como consecuencia de ello, la contratación digital de clientes potenciales tuvo lugar de forma más regular. En tales casos, los proveedores de servicios financieros, al recabar la opinión de las autoridades competentes pertinentes, aplicaron las normas de la Directiva, ya que el contrato se celebraba «a distancia» (es decir, sin la presencia física simultánea del proveedor del servicio financiero y del consumidor). Habida cuenta de los resultados de la evaluación, la Comisión ha incluido la Directiva para una revisión REFIT en el programa de trabajo de la Comisión para 2020<sup>6</sup>. A tal fin, la Comisión llevó a cabo una evaluación de impacto en 2021, basándose en la evaluación antes mencionada. El resultado de la evaluación de impacto es la propuesta legislativa que figura a continuación.

La propuesta tiene por objeto simplificar y modernizar el marco legislativo mediante la derogación de la Directiva sobre la comercialización a distancia de servicios financieros vigente, incluyendo al mismo tiempo aspectos pertinentes de los derechos de los consumidores en relación con los contratos de servicios financieros celebrados a distancia en el ámbito de la aplicación horizontal de la Directiva sobre los derechos de los consumidores.

El objetivo general de la legislación se mantiene invariado: promover la prestación de servicios financieros en el mercado interior garantizando al mismo tiempo un elevado nivel de protección de los consumidores. Este objetivo se obtiene de cinco maneras distintas:

- **Armonización plena** La mejor manera de garantizar el mismo nivel elevado de protección de los consumidores en todo el mercado único es la

<sup>5</sup> La relación digital es el proceso mediante el cual un posible consumidor y un proveedor de servicios financieros, sin reunirse físicamente y de manera totalmente digitalizada, intercambian puntos de vista en tiempo real con vistas a que el consumidor se convierta en cliente del proveedor de servicios financieros.

<sup>6</sup> Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones: «Adaptación del programa de trabajo de la Comisión para 2020. Una Unión que se esfuerza por lograr más resultados» [COM(2020) 440 final].

armonización plena. La armonización significa que en todos los Estados miembros de la UE las normas serán similares para todos los proveedores de servicios financieros y los consumidores tendrán garantizados los mismos derechos.

- **Información precontractual:** Recibir la información clave de manera oportuna y clara y comprensible, ya sea en un dispositivo electrónico o en papel, garantiza la transparencia necesaria y capacita al consumidor. A este respecto, la propuesta tiene por objeto regular la naturaleza de la información precontractual, así como la forma y el momento en que esta debe facilitarse. Concretamente, se modernizan las normas en la medida en que se han añadido algunos detalles no mencionados en la Directiva 2002/65/CE, como la indicación de la dirección de correo electrónico por parte del proveedor de servicios financieros. La propuesta también regula la forma en que la información ha de facilitarse en relación con las comunicaciones electrónicas. La propuesta establece normas relativas a cuándo debe facilitarse la información a fin de que los consumidores dispongan de tiempo suficiente para comprender la información precontractual recibida y puedan asimilarla antes de la celebración efectiva del contrato.
- **Derecho de desistimiento:** El derecho de desistimiento es un derecho básico del consumidor. Es especialmente importante en el ámbito de los servicios financieros, ya que ciertos productos o servicios pueden ser complejos y de difícil comprensión. Este derecho se ha reforzado de dos maneras específicas: en primer lugar, el comerciante debe proporcionar un botón de desistimiento cuando el consumidor celebre por vía electrónica un contrato de servicios financieros a distancia. De esta forma, resulta más fácil para el consumidor ejercer este derecho; en segundo lugar, y en relación con el momento en que deba facilitarse la información precontractual, el comerciante debe facilitar una notificación del derecho de desistimiento en caso de que la información precontractual se reciba menos de un día después de la celebración del contrato.
- **Equidad en línea:** Los contratos de servicios financieros se celebran cada vez más por vía electrónica. Esta es la razón por la que, con objeto de garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores, la propuesta establece normas especiales para proteger a los consumidores cuando celebran contratos de servicios financieros por vía electrónica. En primer lugar, establece normas en relación con explicaciones adecuadas que se ofrecen a distancia, en particular, a través de herramientas en línea (por ejemplo, asesoramiento automático o «ventanas de conversación»). Las normas establecen los requisitos de la información que el comerciante ha de facilitar al consumidor y la posibilidad de que este, si se utilizan herramientas en línea, solicite la intervención humana; por lo tanto, el consumidor siempre debe tener la posibilidad de interactuar con una persona que represente al comerciante. La propuesta también tiene por objeto garantizar que los comerciantes no se aprovechen de sesgos de los consumidores. En ese sentido, no pueden crear sus interfaces en línea en una forma que pueda distorsionar o alterar la capacidad del consumidor de adoptar una decisión o elección libre, autónoma y con conocimiento de causa.
- **Ejecución:** La propuesta también refuerza las normas sobre ejecución en relación con la prestación de servicios financieros: amplía las normas sobre

ejecución y sanciones actualmente aplicables en la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores («Directiva sobre los derechos de los consumidores») a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia, en particular las modificaciones introducidas por la Directiva (UE) 2019/2161, sobre la mejora de la aplicación y la modernización de la legislación, relativas a las sanciones en caso de infracciones transfronterizas generalizadas.

- Coherencia con las disposiciones vigentes en el ámbito de actuación afectado**

La Directiva 2002/65/UE y la Directiva 2011/83/UE comparten una serie de similitudes. Ambas ofrecen a los consumidores derechos básicos de los consumidores, como el derecho de desistimiento y el derecho a obtener información precontractual. Ambas regulan los contratos celebrados a distancia y se aplican horizontalmente, actuando como legislación general. Sin embargo, actualmente la Directiva 2011/83/UE excluye todos los servicios financieros de su ámbito de aplicación. El objetivo de la presente propuesta es poner fin a la exclusión general de los servicios financieros de la Directiva 2011/83/UE mediante una ampliación de su ámbito de aplicación para incluir los servicios financieros contratados a distancia. Esto significa que una serie de artículos de la actual Directiva 2011/83/UE se aplicarán a los servicios financieros vendidos a distancia. En la Directiva 2011/83/UE se incluirá un capítulo específico sobre contratos de servicios financieros destinados a los consumidores celebrados a distancia. De este modo, la propuesta garantiza la coherencia con las disposiciones vigentes, tanto en el ámbito de la protección de los consumidores como en el de los servicios financieros.

La presente propuesta garantiza la coherencia con las normas vigentes en el ámbito de los servicios financieros. Ello se debe a que la relación entre los dos ámbitos está regulada por el principio según el cual, si alguna disposición de la presente Directiva es incompatible con otro acto de la Unión que regule sectores específicos, la disposición de este otro acto de la Unión prevalecerá y será aplicable a estos sectores específicos. Se ha dedicado especial atención a garantizar que los solapamientos entre la legislación relativa a productos específicos y la presente propuesta estén claramente delimitados, particularmente en lo relativo al derecho a información precontractual, el derecho de desistimiento y explicaciones adecuadas.

La presente propuesta es coherente con las normas horizontales vigentes relativas a los derechos de los consumidores más allá de la Directiva 2011/83/UE, incluida la Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior y la Directiva 2006/114/CE sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa, que ya se aplican a los servicios financieros.

- Coherencia con otras políticas de la Unión**

Los objetivos de la propuesta son coherentes con las políticas y objetivos de la UE.

La propuesta es coherente y complementaria con otros actos legislativos y políticas de la UE, en particular en los ámbitos de la protección de los consumidores y los servicios financieros.

La Comisión reconoce el impacto significativo de la transición digital en la vida cotidiana y ha incluido la necesidad de una Europa adaptada a la era digital entre sus principales ambiciones. En septiembre de 2020, la Comisión adoptó un [Plan de Acción para la Unión de los Mercados de Capitales \(UMC\)](#) y un [Paquete de medidas sobre finanzas digitales](#) que incluía una estrategia en materia de finanzas digitales y propuestas legislativas sobre criptoactivos y resiliencia digital para un sector financiero de la UE competitivo que permita a los consumidores acceder a productos financieros innovadores al tiempo que garanticé la

protección de los consumidores y la estabilidad financiera. El Plan de Acción para la UMC consta de una serie de acciones, entre ellas una acción específica para aumentar la confianza en los mercados de capitales. A este respecto, la propuesta tiene en cuenta estas iniciativas recientes y tiene por objeto modernizar las normas, aumentando al mismo tiempo la confianza de los consumidores.

## **2. BASE JURÍDICA, SUBSIDIARIEDAD Y PROPORCIONALIDAD**

- Base jurídica**

La protección de los consumidores entra dentro del ámbito de competencia conjunta («competencia compartida») de la UE y sus Estados miembros. Tal como establece el artículo 169 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), la UE debe contribuir a proteger los intereses económicos de los consumidores y a promover su derecho a la información y a la educación para salvaguardar sus intereses. La presente propuesta se basa en el artículo 114 del TFUE. Este es, de conformidad con el artículo 169, apartado 2, letra a), del TFUE, la base jurídica para la adopción de medidas que contribuyan a la consecución de los objetivos del artículo 169 del TFUE en el contexto de la realización del mercado único.

- Subsidiariedad (en el caso de competencia no exclusiva)**

La propuesta no forma parte de las competencias exclusivas de la Unión, por lo que se aplica el principio de subsidiariedad.

Con la digitalización y la posible entrada en el mercado financiero de nuevos actores digitales, cabe prever el aumento de la prestación transfronteriza de servicios financieros. Como consecuencia de ello, unas normas comunes de la UE adaptadas a la era digital serán más necesarias y más eficaces para alcanzar los objetivos de la UE. Esta es la razón por la que las normas horizontales que regulan los servicios financieros actuales y futuros solo pueden establecerse mediante un acto legislativo de la UE.

Los objetivos de la actuación propuesta no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros, sino que, por la escala y los efectos de la actuación propuesta, pueden lograrse mejor a nivel de la Unión. El Tratado prevé actuaciones dirigidas a garantizar la creación y el funcionamiento de un mercado único con un elevado nivel de protección de los consumidores y la libre prestación de servicios.

- Proporcionalidad**

En consonancia con el principio de proporcionalidad, la propuesta no excede de lo estrictamente necesario para alcanzar sus objetivos.

Las normas propuestas supondrían algunos costes para los proveedores, pero no excederían de lo que se consideraría aceptable en el contexto de un enfoque ambicioso y con visión de futuro, y redundarían en mayores beneficios para los consumidores, los proveedores y la sociedad en general.

- Elección del instrumento**

Se derogará la Directiva 2002/65/CE y se introducirán en la Directiva 2011/83/UE una serie de disposiciones relativas a los servicios financieros contratados a distancia. Esto permitirá a los Estados miembros modificar la legislación vigente en la medida necesaria para garantizar el cumplimiento.

### **3. RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES *EX POST*, DE LAS CONSULTAS CON LAS PARTES INTERESADAS Y DE LAS EVALUACIONES DE IMPACTO**

- Evaluaciones *ex post* / controles de la adecuación de la legislación existente**

En 2006, la Comisión presentó [un informe](#) sobre la aplicación de la Directiva 2002/65/CE. En dicho informe, la Comisión concluyó que no estaba en condiciones de cumplir los requisitos del artículo 20, apartado 1, de la Directiva debido al retraso de los Estados miembros en la transposición de la Directiva e informó a los colegisladores de que se presentaría otro informe posteriormente. En 2009, la Comisión presentó [un informe](#) con arreglo al artículo 20, apartado 1, de la Directiva.

En el [Plan de acción de servicios financieros destinados a los consumidores elaborado en 2017](#), la Comisión se comprometió a evaluar si el mercado de la venta a distancia de servicios financieros minoristas era aún adecuado a fin de detectar los posibles riesgos para los consumidores y las oportunidades de negocio en este mercado y, sobre esa base, decidir sobre la necesidad o no de modificar los requisitos en materia de venta a distancia. En un [estudio de comportamiento publicado en 2019](#) se analizó cómo los comportamientos de los consumidores se vieron afectados por las técnicas utilizadas en línea por los proveedores de servicios financieros minoristas en las fases publicitaria y precontractual. Sobre la base del [programa de trabajo de 2019](#), la Comisión puso en marcha una [evaluación completa](#) de la Directiva. La evaluación se publicó en noviembre de 2020.

El [documento de trabajo de los servicios de la Comisión de 2020](#) reveló que la Directiva 2002/65/CE ha sido parcialmente eficaz a la hora de aumentar la protección de los consumidores y de una eficacia limitada a la hora de contribuir a consolidar el mercado único debido a las barreras internas y externas. Dicho documento de trabajo concluyó que la Directiva seguía teniendo un valor añadido para la UE y que los objetivos establecidos en el artículo 1 de la Directiva seguían siendo pertinentes. Sin embargo, la digitalización exacerbó algunos aspectos que no se abordan plenamente en la Directiva, incluida la forma y el momento en que debe facilitarse la información. El documento de trabajo de los servicios de la Comisión de 2020 también concluyó que la introducción progresiva de legislación de la UE relativa a productos específicos, como la Directiva 2008/48/UE<sup>7</sup>, la Directiva 2014/17<sup>8</sup> y la Directiva 2014/92<sup>9</sup>, y de legislación horizontal de la UE, como el Reglamento (UE) n.º 2016/679<sup>10</sup>, cuya adopción tuvo lugar tras la entrada en vigor de la Directiva, ha dado lugar a solapamientos significativos, lo que ha creado dificultades jurídicas y prácticas.

El [programa de trabajo de la Comisión para 2020](#) enumera esta Directiva en el marco de las

<sup>7</sup> Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo (DO L 133 de 22.5.2008, p. 66).

<sup>8</sup> Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 (DO L 60 de 28.2.2014, p. 34).

<sup>9</sup> Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas (DO L 257 de 28.8.2014, p. 214).

<sup>10</sup> Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

iniciativas REFIT como objeto de una posible revisión.

- **Consulta de las partes interesadas**

En los últimos años, la Comisión ha llevado a cabo varias actividades de consulta sobre las normas aplicables a los servicios financieros destinados a los consumidores contratados a distancia a nivel de la UE. Se consultó a las partes interesadas para la evaluación REFIT, cuyos resultados se publicaron en 2020, y para la evaluación de impacto llevada a cabo para la revisión REFIT de la Directiva. Como parte de la evaluación REFIT y de la revisión REFIT, se han llevado a cabo dos consultas públicas además de otras líneas de consulta (encuestas a los consumidores, entrevistas y encuestas a las partes interesadas, cuestionarios específicos dirigidos a las autoridades nacionales, reuniones bilaterales, talleres y reuniones de grupos de expertos específicos de los Estados miembros).

El amplio proceso de consulta permitió determinar las cuestiones clave. Las observaciones de las partes interesadas señalaron la digitalización del mercado y el número creciente de actos legislativos recientes sobre productos específicos como los principales factores que deben tenerse en cuenta en el proceso de revisión.

Los encuestados de todos los grupos de partes interesadas y de los Estados miembros de la UE están de acuerdo en que es necesario mejorar la norma que regula el solapamiento de disposiciones entre la Directiva y la legislación relativa a productos específicos. Las organizaciones de consumidores están a favor de una amplia revisión de la Directiva, por ejemplo, ampliando el ámbito de aplicación para introducir normas sobre publicidad. Los representantes de las empresas están a favor del mantenimiento del *statu quo* o de la derogación de la Directiva 2002/65/CE, siempre que se mantenga el carácter horizontal de la Directiva. En general, los Estados miembros apoyan cualquier tipo de modificación legislativa siempre que se mantenga el carácter horizontal de la Directiva. Las autoridades nacionales apoyarían disposiciones más estrictas en materia de ejecución, preservando al mismo tiempo el carácter horizontal de la Directiva.

Las contribuciones recibidas se resumieron y utilizaron para elaborar la evaluación de impacto que acompaña a la propuesta, así como para evaluar los efectos de las nuevas normas en los interesados.

- **Obtención y utilización de asesoramiento especializado**

La Comisión también se ha basado en una serie de estudios e informes realizados sobre cuestiones relacionadas con los servicios financieros destinados a los consumidores, entre ellos: el estudio realizado por Tetra Report en apoyo de la evaluación de impacto de la Directiva (2021)<sup>11</sup>; el estudio del ICF en apoyo de la evaluación de la Directiva sobre la comercialización a distancia de servicios financieros (2020)<sup>12</sup> y el estudio de comportamiento de LE Europe *et al.* sobre la digitalización de la comercialización y la venta a distancia de servicios financieros minoristas (2019)<sup>13</sup>. También se tuvieron en cuenta otros estudios e

<sup>11</sup> VVA, *Study on possible impacts of a revision of the DMFSD* (Estudio de las incidencias posibles de una revisión de la Directiva sobre la comercialización a distancia de servicios financieros, 2022 (pendiente de publicación junto con la propuesta).

<sup>12</sup> ICF, [Evaluation of Directive 2002/65/EC on Distance Marketing of Consumer Financial Services](#) (Evaluación de la Directiva 2002/65/CE sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados al consumidor), 2020.

<sup>13</sup> LE Europe, VVA Europe, Ipsos NV, ConPolicy y Time.lex, [Behavioural study on the digitalisation of the marketing and distance selling of retail financial services](#) (Estudio de comportamiento sobre la digitalización de la comercialización y la venta a distancia de servicios financieros minoristas), 2019.

informes relativos a la Directiva sobre la comercialización a distancia de servicios financieros, incluida la [respuesta de la Autoridad de Supervisión Común](#) a la solicitud de asesoramiento de la Comisión Europea, de febrero de 2021, sobre finanzas digitales y cuestiones conexas.

- **Evaluación de impacto**

La Comisión ha realizado una evaluación de impacto.

La evaluación de impacto recopiló información sobre la coherencia de la Directiva con otros actos legislativos de la UE que se solapan y analizó su coherencia. Para ello, se llevó a cabo un ejercicio de cartografía de la legislación de la UE relativa a productos específicos para comprobar si todas las partes pertinentes de la Directiva se han incorporado a la legislación más reciente de la UE. La iniciativa estudió si la Directiva podría derogarse de forma segura sin crear lagunas jurídicas y sin reducir el nivel de protección de los consumidores, garantizando al mismo tiempo el fomento del mercado único para la venta transfronteriza de productos y servicios financieros vendidos a distancia. Se llegó a la conclusión de que la mera derogación de la Directiva conduciría a una reducción de la protección de los consumidores. Esto se debe a que, en el caso de determinados servicios financieros para los que la legislación de la UE ya está en vigor, se aplican una serie de disposiciones de la Directiva (por ejemplo, el derecho de desistimiento en relación con determinados seguros o el derecho a la información precontractual para las tarjetas de regalo en el ámbito de los servicios de pago).

En una segunda fase, tras analizar la coherencia de la Directiva, el objetivo era examinar si las partes residuales «jurídicamente pertinentes» de la Directiva seguían siendo prácticamente pertinentes (eficaces) para las partes interesadas. En otras palabras, el objetivo de esta segunda etapa era comprobar si los elementos aún pertinentes de la Directiva (por ejemplo, el derecho de desistimiento en el ámbito de los seguros) desempeñaban un papel significativo en la protección de los consumidores y la consolidación del mercado único, especialmente en el contexto de la digitalización.

Como parte de esta segunda fase, también se analizó el dispositivo de red de seguridad de la Directiva. La red de seguridad significa que las normas de la Directiva se aplican siempre que: i) un nuevo producto aparece en el mercado para el que todavía no existe legislación de la UE (por ejemplo, las monedas virtuales son un servicio financiero que aún no está sujeto a la legislación a nivel de la UE), ii) la legislación específica del producto no prevé el derecho o los derechos establecidos por la Directiva (por ejemplo, el derecho del consumidor a desistir del contrato en un plazo establecido no está establecido en la legislación pertinente en materia de seguros), iii) la legislación específica sobre productos crea exenciones y el producto queda fuera del ámbito de aplicación (por ejemplo, los préstamos al consumo de menos de 200 EUR no están cubiertos por la Directiva 2008/48/CE – Directiva sobre el crédito al consumo).

La conclusión a la que se llegó fue que los Estados miembros han aplicado la red de seguridad en diversas circunstancias y diversos ámbitos de los servicios financieros, como el ámbito de las inversiones en diamantes y vinos costosos; en este caso, las disposiciones de la Directiva en materia de información precontractual fueron señaladas como ley aplicable. Otros casos se refieren a determinadas tarjetas de regalo que no entran en el ámbito de aplicación de la Directiva sobre servicios de pago II o al caso antes citado de alta digital durante la pandemia de COVID-19. También se han registrado casos de importancia de la red de seguridad en asuntos judiciales, cabiendo citar la aplicación por un órgano jurisdiccional nacional de determinadas disposiciones de la Directiva (las normas sobre información precontractual) a las criptomonedas.

Las opciones evaluadas a fin de alcanzar los objetivos definidos para la Iniciativa fueron las siguientes: hipótesis de mantenimiento de las políticas aplicadas (opción 0: escenario de

referencia); derogación de la Directiva y medidas no reglamentarias (opción 1); revisión exhaustiva (opción 2); derogación y modernización de las disposiciones pertinentes introducidas en una legislación horizontal (opción 3a); o derogación, modernización de las disposiciones pertinentes introducidas en la legislación relativa a productos específicos (opción 3b).

Sobre la base de los datos obtenidos en los resultados del sistema de puntuación respectivo, la opción preferida es la opción 3a, a saber, derogar la Directiva 2002/65/CE, modernizar la Directiva 2011/83/UE e introducir en ella los artículos aún pertinentes (derecho a la información precontractual y derecho de desistimiento), ampliar la aplicación de determinadas normas de la Directiva 2011/83/UE a los servicios financieros destinados a los consumidores contratados a distancia (por ejemplo, normas sobre pagos adicionales y normas sobre ejecución y sanciones) e introducir nuevas disposiciones específicas para garantizar la equidad en línea cuando los consumidores contraten servicios financieros. Esta opción aborda los problemas detectados y los objetivos de la manera más eficaz, eficiente y proporcionada. Además, garantiza un alto nivel de coherencia.

La intervención jurídica propuesta hace que el actual marco de la Directiva sobre la comercialización a distancia de servicios financieros se adecúe a su finalidad al derogar las disposiciones que ya no son pertinentes. Todo ello se logra a través de cinco acciones distintas:

- i) garantizar la plena armonización de las normas relativas a los servicios financieros destinados a los consumidores contratados a distancia;
- ii) establecer normas sobre la naturaleza de la información precontractual, la forma y el momento en que debe facilitarse, adaptándolas así a la era digital;
- iii) facilitar, cuando los contratos de servicios financieros se celebren por vía electrónica, el ejercicio del derecho de desistimiento con un botón de desistimiento y garantizar que a los consumidores que hayan tenido menos de un día para asimilar la información precontractual se les recuerde el derecho de desistimiento tras la celebración del contrato;
- iv) introducir dos artículos para garantizar la equidad en línea;
- v) reforzar las normas sobre la aplicación de las disposiciones relativas a los servicios financieros destinados a los consumidores contratados a distancia.

De este modo, esta revisión jurídica garantiza un elevado nivel de protección de los consumidores, hace que los derechos pertinentes se adapten a la era digital y salvaguarda, como solicitan todas las partes interesadas, el dispositivo de red de seguridad para posibles productos emergentes en el futuro.

Esta opción preferida dará lugar a la derogación de la legislación actual sin la creación de un nuevo instrumento jurídico. La Directiva 2011/83/UE se eligió como el instrumento adecuado, ya que, al igual que la Directiva sobre la comercialización a distancia de servicios financieros, establece normas y derechos horizontales de los consumidores. Así pues, la introducción de los derechos pertinentes de la Directiva sobre la comercialización a distancia de servicios financieros en la Directiva 2011/83/UE garantiza la protección del dispositivo de red de seguridad. A fecha de hoy, la Directiva 2011/83/UE excluye de su ámbito de aplicación los «servicios financieros» en su conjunto. Sin embargo, ya prevé el derecho a la información precontractual y el derecho de desistimiento para otros contratos celebrados a distancia.

Se ha prestado especial atención, por una parte, a garantizar la necesaria especificidad de los servicios financieros y, por otra, a garantizar que la Directiva 2011/83/UE no se convierta en

demasiado compleja. La mejor manera de proceder es aplicar, en la medida de lo posible, las normas ya establecidas en la Directiva 2011/83/UE a los servicios financieros (por ejemplo, las normas sobre ejecución y sanciones) o basarse en dichas normas, creando así normas más específicas, e incluirlas en el capítulo específico relativo a contratos de servicios financieros destinados a los consumidores celebrados a distancia (por ejemplo, botón de desistimiento relativo al ejercicio del derecho de desistimiento). Este capítulo añadido contiene algunas normas nuevas (por ejemplo, disposiciones sobre equidad en línea), pero también se basa en las normas existentes que figuran en la Directiva 2002/65/CE o en la Directiva 2011/83/UE. Este capítulo añadido se referirá únicamente a los servicios financieros destinados a los consumidores contratados a distancia y no se aplicará a otros contratos regulados por la Directiva sobre los derechos de los consumidores.

La opción preferida también tendría un efecto positivo en la reducción del perjuicio para los consumidores (de como mínimo 170-210 millones EUR) y en la confianza de los consumidores. Supondría algunos costes para los proveedores de servicios financieros (como mínimo unos 19 millones EUR) y para las autoridades públicas (como mínimo unos seis millones EUR).

- **Adecuación regulatoria y simplificación**

La revisión de la Directiva se incluye en la sección REFIT del programa de trabajo de la Comisión. La propuesta supondría costes para las empresas, pero también se espera que la seguridad jurídica resultante reduzca la carga que pesa sobre ellas.

El potencial de simplificación de la iniciativa propuesta se deriva principalmente del enfoque regulador elegido, a saber, la derogación de la Directiva 2002/65/CE y la inclusión de un pequeño número de artículos en la Directiva 2011/83/UE. Además, las medidas de simplificación de los requisitos de información y su adaptación al uso digital, y una disposición que establezca claramente el principio según el cual, si dos instrumentos legislativos regulan la misma situación de hecho, un instrumento legislativo que regule una materia específica prevalecerá sobre un instrumento legislativo que solo regule cuestiones generales, también ayudarán a simplificar las cosas a las empresas a la hora de contratar servicios financieros a distancia.

En lo tocante a la reducción de la carga para las Administraciones Públicas, cabe esperar que el mayor grado de claridad jurídica y el marco normativo simplificado reduzcan el número de reclamaciones y aumenten el grado de certeza y cumplimiento, lo que aumentaría la eficacia de los procedimientos de control del cumplimiento. Asimismo, cabe esperar que las medidas específicas para reforzar la coordinación y mejorar las condiciones para el cumplimiento den lugar a una mayor eficacia en el control del cumplimiento de las obligaciones de la Directiva.

Las repercusiones particulares en las pymes no se han considerado significativas.

- **Derechos fundamentales**

La presente propuesta respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos, en particular, por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. En particular, pretende garantizar el pleno respeto de las normas relativas a la protección de los datos personales, el derecho a la propiedad, la no discriminación, la protección de la vida familiar y profesional y la protección de los consumidores.

#### **4. REPERCUSIONES PRESUPUESTARIAS**

La presente propuesta no tiene repercusiones en el presupuesto de la UE ni en el presupuesto de las agencias, dejando a un lado los costes administrativos normales de garantizar el

cumplimiento de la legislación de la UE, ya que no se crearían nuevos comités ni se contraerían compromisos financieros.

## 5. OTROS ELEMENTOS

- **Planes de ejecución y modalidades de seguimiento, evaluación e información**

La Comisión realizará el seguimiento de la ejecución de la Directiva revisada, si se adopta, tras su entrada en vigor. La Comisión se encargará principalmente del seguimiento del impacto de la Directiva, sobre la base de los datos facilitados por las autoridades de los Estados miembros y los prestadores de servicios financieros, que se basarán en fuentes de datos existentes cuando sea posible, para evitar cargas adicionales a las distintas partes interesadas.

- **Documentos explicativos (en el caso de las directivas)**

Dado que la propuesta introduce modificaciones específicas en una directiva vigente, los Estados miembros deben facilitar a la Comisión el texto de las modificaciones concretas de las disposiciones nacionales o, en ausencia de tales modificaciones, explicar qué disposiciones específicas de la legislación nacional transponen ya las modificaciones previstas en la propuesta.

- **Explicación detallada de las disposiciones específicas de la propuesta**

### Artículo 1 - Modificaciones de la Directiva 2011/83/UE

El artículo 1 de la propuesta modifica la Directiva 2011/83/CE de diferentes maneras:

- 1) El artículo 1, apartado 1, letras a) y b), de la propuesta modifica el artículo 3 de la Directiva 2011/83/UE en tres casos: En primer lugar, introduce un nuevo apartado en la Directiva 2011/83/CE («artículo 3, apartado 1 *ter*»). El artículo 3, apartado 1 *ter* propuesto contiene referencias a los artículos de la actual Directiva 2011/83/UE que deberán aplicarse directamente a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia y también enumerará los artículos que constituirán el capítulo sobre servicios financieros contratados a distancia. A este respecto, las disposiciones de la Directiva 2011/83/UE relativas a: i) asunto – artículo 1; ii) definiciones – artículo 2; iii) nivel de armonización; iv) tasas por el uso de medios de pago – artículo 19; ii) pago adicional – artículo 22; iv) ejecución y sanciones – artículos 23 y 24; v) naturaleza imperativa de la Directiva – artículo 25; y vi) información – artículo 26 – se hacen extensivas a los contratos de servicios financieros destinados a los consumidores celebrados a distancia. Por lo tanto, de esta manera, las normas actuales de la Directiva 2011/83/UE en estos ámbitos se amplían a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia entre un comerciante y un consumidor. Esto garantizará que estos contratos de servicios financieros estarán sujetos a normas similares a las de otros contratos de venta y de servicios, garantizando así un elevado nivel de protección de los consumidores, y fomentando al mismo tiempo la prestación de tales servicios en el mercado interior. La ampliación de las normas sobre ejecución y sanciones garantizará que las autoridades nacionales de supervisión estén dotadas de nuevas normas para garantizar sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias. En segundo lugar, los apartados actuales de la Directiva 2002/65/CE relativos a «objetivo y ámbito de aplicación» (artículo 1 de esa Directiva) se incluirán en el artículo 3, apartado 1 *ter* de la Directiva 2011/83/CE. En

tercer lugar, para garantizar la seguridad jurídica, la propuesta sugiere modificar el artículo 3, apartado 3, letra d), de la Directiva 2011/83/CE.

- 2) El artículo 1, apartado 2, de la propuesta introduce en la Directiva 2011/83/UE un capítulo relativo a los contratos de servicios financieros destinados a los consumidores celebrados a distancia. Ese capítulo se aplica únicamente a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia. Combina los artículos pertinentes de la Directiva 2002/65/CE, relativos, particularmente, al derecho a la información precontractual y el derecho de desistimiento, e introduce dos nuevos artículos («Explicaciones adecuadas» y «Protección adicional en relación con las interfaces en línea»).
- a) La disposición sobre el **derecho a la información precontractual** sigue la misma estructura que la establecida en la Directiva 2002/65/CE. Sin embargo, el artículo 1 de la propuesta moderniza la disposición sobre el derecho a la contratación precontractual y la adapta a la era digital al abordar qué información debe llegar al consumidor (por ejemplo, la inclusión de la necesidad de que el comerciante facilite una dirección de correo electrónico); cómo debe llegar la información al consumidor (por ejemplo, cuando puede utilizarse la organización de la información por niveles y qué requisitos de información deben especificarse); y cuándo debe llegar la información al consumidor, estableciendo la norma de que la información debe llegar al consumidor al menos un día antes de la firma.
  - b) Las normas relativas al **derecho de desistimiento** para los contratos de servicios financieros celebrados a distancia son en gran medida las establecidas en la Directiva 2002/65/CE. Sin embargo, de conformidad con la propuesta de Directiva sobre el crédito al consumo<sup>14</sup>, se han añadido normas sobre el momento en que la información debe llegar al consumidor. Así pues, en caso de que el plazo entre la facilitación de la información precontractual y la celebración efectiva del contrato sea inferior a un día, el prestador del servicio financiero a distancia está obligado a presentar una notificación tras la celebración del contrato para recordar al consumidor la posibilidad de ejercer su derecho de desistimiento. Otro ejemplo de cómo se refuerza este derecho en el ámbito digital mediante la inclusión de la obligación del prestador de servicios financieros de proporcionar un botón de desistimiento. Esto deberá facilitar el ejercicio del derecho de desistimiento en caso de que el consumidor celebre el contrato de servicios financieros por vía electrónica y desee desistir dentro del plazo necesario.
  - c) En el capítulo de la presente propuesta se han introducido dos artículos encaminados a mejorar la **equidad en línea** cuando se adquieran servicios financieros destinados a los consumidores: i) cuando un comerciante proporcione explicaciones adecuadas, entre otras cosas, utilizando herramientas en línea, tales como asesoramiento automático o «ventanas de conversación», debe facilitar y explicar al consumidor la información clave, y en particular información sobre las principales características del contrato de servicios financieros propuesto. Además, si el consumidor lo desea, puede solicitar la intervención humana, garantizándose así la posibilidad de que el consumidor interactúe con una persona que represente al comerciante; ii) la

<sup>14</sup>

Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los créditos al consumo, COM/2021/347 final.

norma sobre protección adicional relativa a las interfaces en línea prohíbe al comerciante desplegar en su interfaz en línea medidas que puedan distorsionar o alterar la capacidad del consumidor de adoptar una decisión o elección libre, autónoma y con conocimiento de causa. El objetivo de esta disposición es evitar en la medida de lo posible sesgos de los consumidores y aumentar la transparencia.

El resto de los artículos de la presente propuesta son disposiciones estándar relativas, respectivamente, a la transposición, la entrada en vigor y los destinatarios de la presente propuesta.

Propuesta de

## **DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

**por la que se modifica la Directiva 2011/83/UE en lo relativo a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia y se deroga la Directiva 2002/65/CE**

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y, en particular, su artículo 114,

Vista la propuesta de la Comisión Europea:

Previa transmisión de la propuesta de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Banco Central Europeo<sup>15</sup>

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo<sup>16</sup>,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

- (1) La Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>17</sup> establece disposiciones a nivel de la Unión relativas a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. Por su parte, la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>18</sup> establece, en particular, disposiciones aplicables a los contratos para la venta de bienes y la prestación de servicios celebrados a distancia entre un comerciante y un consumidor.
- (2) El artículo 169, apartado 1 y apartado 2, letra a), del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) establece que la Unión ha de contribuir al logro de un elevado nivel de protección del consumidor con medidas adoptadas de conformidad con el artículo 114 de dicho Tratado. El artículo 38 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (la «Carta») establece que las políticas de la Unión han de garantizar un elevado nivel de protección del consumidor.

---

<sup>15</sup>

...

<sup>16</sup>

...

<sup>17</sup>

Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE (DO L 271 de 9.10.2002, p. 16).

<sup>18</sup>

Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

- (3) En el marco del mercado interior, para salvaguardar la libertad de elección, es necesario un elevado grado de protección de los consumidores en el ámbito de los contratos de servicios financieros celebrados a distancia, a fin de aumentar la confianza de los consumidores en la venta a distancia.
- (4) La mejor manera de lograr el mismo nivel elevado de protección de los consumidores en todo el mercado interior es la armonización plena. Una armonización plena es necesaria con objeto de garantizar que todos los consumidores de la Unión disfruten de un nivel de protección de sus intereses elevado y equivalente y crear un mercado interior que funcione adecuadamente. Por consiguiente, no deberá autorizarse a los Estados miembros a mantener o introducir disposiciones nacionales distintas de las establecidas en la presente Directiva, respecto de aspectos cubiertos por la misma, a menos que en ella se disponga otra cosa. Cuando no existan dichas disposiciones de armonización, los Estados miembros deberán poder mantener o introducir legislación nacional.
- (5) La Directiva 2002/65/CE ha sido objeto de diversas revisiones. Estas revisiones han revelado que la introducción progresiva de legislación de la Unión sobre productos específicos ha llevado a solapamientos significativos con la Directiva 2002/65/CE y que la digitalización ha agravado algunos aspectos que no aborda plenamente esa Directiva.
- (6) La digitalización ha contribuido a evoluciones del mercado que no se habían previsto al adoptarse la Directiva 2002/65/CE. De hecho, la rápida evolución tecnológica desde entonces ha introducido cambios significativos en el mercado de servicios financieros. Aunque numerosos actos legislativos relativos a sectores específicos se han adoptado a nivel de la Unión, los servicios ofrecidos a los consumidores han evolucionado y se han diversificado de forma considerable. Han aparecido nuevos productos, particularmente en el mercado en línea, y su utilización sigue desarrollándose, a menudo de forma rápida e imprevista. A este respecto, sigue siendo pertinente la aplicación horizontal de la Directiva 2002/65/CE. La aplicación de la Directiva 2002/65/CE a los servicios financieros destinados a los consumidores no regulados por legislación de la Unión relativa a sectores específicos ha significado que es aplicable un conjunto de normas armonizadas en beneficio de los consumidores y los comerciantes. Este dispositivo de «red de seguridad» contribuye a garantizar un elevado nivel de protección del consumidor al mismo tiempo que garantiza unas condiciones de igualdad entre los comerciantes.
- (7) Con el fin de abordar el hecho de que la progresiva introducción de legislación de la Unión relativa a sectores específicos ha llevado a solapamientos significativos de esa legislación con la Directiva 2002/65/CE y que la digitalización ha agravado algunos aspectos que no se abordan plenamente en dicha Directiva, incluida la forma y el momento en que debe facilitarse la información al consumidor, es necesario revisar las normas aplicables a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia entre un consumidor y un comerciante, garantizando al mismo tiempo la aplicación del dispositivo de «red de seguridad».
- (8) La Directiva 2011/83/UE, al igual que la Directiva 2002/65/CE, prevé un derecho a información precontractual y un derecho de desistimiento para algunos contratos con consumidores celebrados a distancia. Sin embargo, esta complementariedad está limitada ya que la Directiva 2002/83/UE no cubre los contratos de servicios financieros.

- (9) Ampliando el ámbito de aplicación de la Directiva 2011/83/UE para cubrir los servicios financieros contratados a distancia se garantizaría la complementariedad necesaria. Sin embargo, debido a la especial naturaleza de los servicios financieros destinados a los consumidores, en particular debido a su complejidad, no todas las disposiciones de la Directiva 2011/83/UE deben ser aplicables a los contratos de servicios financieros destinados a los consumidores celebrados a distancia. Un capítulo específico con normas aplicables únicamente a los contratos de servicios financieros destinados a los consumidores celebrados a distancia debe garantizar la claridad y seguridad jurídica necesarias.
- (10) Mientras que no todas las disposiciones de la Directiva 2011/83/UE deben aplicarse a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia debido a la naturaleza específica de estos servicios, una serie de disposiciones de la Directiva 2011/83/UE, tales como determinadas definiciones y normas en materia de pagos adicionales, ejecución y sanciones, también deben aplicarse a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia. La aplicación de estas disposiciones garantiza la complementariedad entre los diferentes tipos de contratos celebrados a distancia. La ampliación de la aplicación de las normas en materia de sanciones de la Directiva 2011/83/UE garantizará la imposición de multas eficaces, proporcionadas y disuasorias a los comerciantes responsables de infracciones generalizadas o infracciones generalizadas con una dimensión de la Unión.
- (11) Un capítulo específico de la Directiva 2011/83/UE debe contener las disposiciones de la Directiva 2002/65/CE aún pertinentes y necesarias, particularmente relativas al derecho a información precontractual y el derecho de desistimiento, y disposiciones que garanticen la equidad en línea cuando los contratos de servicios financieros se celebren a distancia.
- (12) Dado que los contratos de servicios financieros a distancia la mayoría de las veces se celebran por vía electrónica, unas normas que garanticen la equidad en línea cuando los servicios financieros se contraten a distancia deben contribuir al logro de los objetivos establecidos en el artículo 114 del TFUE y el artículo 38 de la Carta de Derechos Fundamentales de la UE. La norma sobre unas explicaciones adecuadas debe garantizar una mayor transparencia y conferir al consumidor la posibilidad de solicitar la intervención humana cuando interactúe con el comerciante a través de interfaces en línea, tales como una «ventana de conversación» o herramientas similares. Debe prohibirse al comerciante desplegar medidas en su interfaz en línea que puedan distorsionar o alterar la capacidad del consumidor de adoptar una decisión o elección libre, autónoma y con conocimiento de causa.
- (13) Algunos servicios financieros destinados a los consumidores se rigen por legislación específica de la Unión que sigue siendo aplicable a estos servicios financieros. A fin de garantizar la seguridad jurídica, debe aclararse que cuando otro acto de la Unión regulador de servicios financieros específicos contenga normas en materia de información precontractual o ejercicio del derecho de desistimiento, únicamente las disposiciones respectivas de ese otro acto de la Unión deben aplicarse a esos servicios financieros destinados al consumidor específicos, a menos que en dicho acto se disponga otra cosa. Por ejemplo, cuando sea aplicable el artículo 186 de la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>19</sup>, cuando sean aplicables las

<sup>19</sup> Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio (Solvencia II) (DO L 335 de 17.12.2009, p. 1).

relativas al «período de cancelación» establecido en la Directiva 2009/138/CE, y no las normas en materia de derecho de desistimiento establecidas en la presente Directiva, y cuando sea aplicable el artículo 14, apartado 6, de la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>20</sup>, no deben ser aplicables las normas en materia de desistimiento establecidas en la presente Directiva. Del mismo modo, algunos actos de la Unión que regulan servicios financieros específicos<sup>21</sup> contienen normas extensivas y desarrolladas diseñadas para garantizar la capacidad de los consumidores de comprender las características esenciales del contrato propuesto. Por otra parte, ciertos actos de la Unión que regulan servicios financieros específicos, tales como la Directiva 2014/17/UE, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial<sup>22</sup>, ya establecen normas sobre las explicaciones adecuadas que han de proporcionar los comerciantes a los consumidores en relación con el contrato propuesto. Con el fin de garantizar la seguridad jurídica, las normas sobre explicaciones adecuadas establecidas en la presente Directiva no deben ser aplicables a los servicios financieros que entren en el ámbito de aplicación de actos de la Unión reguladores de servicios financieros específicos que contengan normas sobre la información que ha de facilitarse al consumidor antes de la celebración del contrato.

- (14) Los contratos de servicios financieros destinados a los consumidores negociados a distancia implican la utilización de técnicas de comunicación a distancia en el marco de un sistema de venta o de prestación de servicios a distancia sin que exista una presencia simultánea del comerciante y el consumidor. Con el fin de hacer frente a la continua evolución de estos medios de comunicación, deben definirse principios que sean válidos incluso para los medios que aún no se utilicen de forma generalizada o que aún no se conozcan.
- (15) Un contrato de servicios financieros que comporte operaciones sucesivas o distintas del mismo tipo, escalonadas en el tiempo, puede recibir calificaciones jurídicas distintas en Estados miembros diferentes, pero es preciso que las normas se apliquen de la misma manera en todos los Estados miembros. A tal efecto, cabe establecer que las disposiciones reguladoras de los contratos de servicios financieros celebrados a distancia deben ser aplicables a la primera de una serie de operaciones sucesivas o distintas del mismo tipo, escalonadas en el tiempo, y que puede considerarse que forman un todo, tanto si esta operación o esta serie de operaciones son objeto de un único contrato como si son objeto de diferentes contratos sucesivos. Por ejemplo, se

---

<sup>20</sup> Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 (DO L 60 de 28.2.2014, p. 34).

<sup>21</sup> Tales como, Reglamento (UE) 2019/1238 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativo a un producto paneuropeo de pensiones individuales (PEPP) (DO L 198 de 25.7.2019, p. 1), Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE (DO L 173 de 12.6.2014, p. 349), Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de enero de 2016 sobre la distribución de seguros (DO L 26 de 2.2.2016, p. 19), Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas (DO L 257 de 28.8.2014, p. 214).

<sup>22</sup> Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 (DO L 60 de 28.2.2014, p. 34).

puede considerar que un «acuerdo de servicio inicial» está constituido por la apertura de una cuenta bancaria, y que una «operación» puede estar constituida por el depósito o la retirada de fondos en una cuenta bancaria. El hecho de añadir nuevos elementos a un acuerdo de servicio inicial no constituye una «operación», sino un contrato adicional.

- (16) Con el fin de delimitar el ámbito de aplicación de la presente Directiva, las normas relativas a los servicios financieros destinados a los consumidores contratados a distancia no deben aplicarse a los servicios prestados de forma estrictamente ocasional y fuera de una estructura comercial dedicada a la celebración de contratos a distancia.
- (17) La utilización de medios de comunicación a distancia no debe provocar una limitación indebida de la información proporcionada al consumidor. En aras de la transparencia, deben establecerse requisitos en relación con el momento en que debe facilitarse la información al consumidor antes de la celebración del contrato a distancia y con la forma en que debe llegar la información al consumidor. Para poder tomar sus decisiones con pleno conocimiento de causa, los consumidores deben recibir la información al menos un día antes de la celebración del contrato a distancia. Solo en casos excepcionales podrá facilitarse la información menos de un día antes de la celebración del contrato a distancia de servicios financieros. En caso de que el contrato se celebre menos de un día antes, el comerciante, dentro del plazo establecido, debe estar obligado a recordar al consumidor la posibilidad de desistir del contrato a distancia de servicios financieros.
- (18) Los requisitos de información deben modernizarse y actualizarse para incluir, por ejemplo, la dirección de correo electrónico del comerciante y la información relativa al riesgo y la remuneración relacionados con determinados servicios financieros destinados a los consumidores. También se debe informar claramente a los consumidores cuando el precio que se les presente sea personalizado a partir de un procesamiento automático.
- (19) Cuando el servicio financiero destinado a los consumidores contratado a distancia incluya un perfil de riesgo y remuneración, debe contener elementos tales como: un indicador de riesgo resumido, complementado con una explicación descriptiva de dicho indicador, sus principales limitaciones y una explicación descriptiva de los riesgos que son materialmente pertinentes para el servicio financiero destinado al consumidor y la posible pérdida máxima de capital, con inclusión de información sobre si puede perderse todo el capital.
- (20) Ciertos servicios financieros pueden perseguir un objetivo medioambiental o social, tal como el de contribuir a la lucha contra el cambio climático o a la reducción del endeudamiento excesivo. Con el fin de estar en condiciones de adoptar una decisión con conocimiento de causa, también debe informarse al consumidor sobre los objetivos medioambientales o sociales concretos perseguidos por el servicio financiero.
- (21) Deben adaptarse los requisitos de información para tener en cuenta las limitaciones técnicas de determinados medios de comunicación, tales como las restricciones sobre el número de caracteres en determinadas pantallas de telefonía móvil. En el caso de las pantallas de telefonía móvil, cuando el comerciante haya personalizado el contenido y la presentación de la interfaz en línea de dichos dispositivos, debe facilitarse la información siguiente de la forma más visible y más clara posible: información sobre la identidad del comerciante, las características principales del servicio financiero destinado al consumidor, el precio total que debe pagar el consumidor al comerciante

por el servicio financiero, incluidos todos los impuestos pagados a través del comerciante o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base para el cálculo del precio que permita al consumidor verificarlo, y la existencia o ausencia del derecho de desistimiento, incluidas las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer dicho derecho. El resto de la información podría facilitarse a través de páginas adicionales. No obstante, toda la información deberá facilitarse a través de un soporte sostenible antes de la celebración del contrato a distancia.

- (22) Cuando se facilite información precontractual por medios electrónicos, dicha información debe presentarse de manera clara y comprensible. A este respecto, la información podrá destacarse, enmarcarse y contextualizarse eficazmente dentro de la pantalla de visualización. La técnica de la organización por niveles se ha probado y ha resultado ser útil para determinados servicios financieros; dicha técnica utiliza, en particular, la posibilidad de presentar partes detalladas de la información mediante ventanas emergentes o enlaces que remiten a otros niveles. Una posible forma de proporcionar información precontractual es a través de un enfoque basado en «tablas de materias» utilizando epígrafes ampliables. En el nivel superior, los consumidores podrán encontrar los temas principales, cada uno de los cuales podría ampliarse haciendo clic sobre ellos, de modo que los consumidores fueran dirigidos a una presentación más detallada de la información pertinente. De este modo, el consumidor dispondrá de toda la información necesaria en un solo lugar, manteniendo al mismo tiempo el control sobre lo que debe revisar y cuándo. Los consumidores deben tener la posibilidad de descargar todo el documento de información precontractual y guardarlo como documento independiente.
- (23) Los consumidores deben tener derecho de desistimiento sin penalización y sin obligación de justificación. Cuando el derecho de desistimiento no sea aplicable porque el consumidor haya solicitado expresamente que se ejecute un contrato a distancia antes de la expiración del plazo de desistimiento, el comerciante debe informar de ello al consumidor antes del inicio de la ejecución del contrato.
- (24) A fin de garantizar el ejercicio efectivo del derecho de desistimiento, el procedimiento para ejercer este derecho no debe ser más gravoso que el procedimiento para la celebración del contrato a distancia.
- (25) Para los contratos a distancia celebrados por vía electrónica, el comerciante debe proporcionar al consumidor la posibilidad de utilizar un botón de desistimiento. Con el fin de garantizar la utilización eficaz del botón de desistimiento, el comerciante debe garantizar que éste sea visible y, cuando el consumidor lo utilice, el comerciante debe documentar de forma adecuada su utilización.
- (26) Los consumidores pueden necesitar asistencia con objeto de decidir qué servicio financiero es el más apropiado para sus necesidades y su situación financiera. Por consiguiente, los Estados miembros deben garantizar que antes de la celebración de un contrato de servicios financieros a distancia, los comerciantes proporcionen dicha asistencia en relación con los servicios financieros que ofrecen al consumidor, proporcionando explicaciones adecuadas acerca de la información pertinente, con inclusión de las características esenciales de los productos propuestos. La obligación de proporcionar explicaciones adecuadas es particularmente importante cuando los consumidores se propongan celebrar un contrato de servicios financieros a distancia y el comerciante proporcione explicaciones a través de herramientas en línea. Con el fin de garantizar que el consumidor comprenda los efectos que podrá tener el contrato en

su situación económica, el consumidor debe siempre estar en condiciones de obtener una intervención humana en representación del comerciante.

- (27) Para celebrar contratos de servicios financieros a distancia, se debe prohibir a los comerciantes utilizar la estructura, el diseño, la función o la forma de funcionamiento de su interfaz en línea de un modo que pueda distorsionar o alterar la capacidad de los consumidores de adoptar una decisión o elección libre, autónoma y con conocimiento de causa.
- (28) Procede, por tanto, modificar la Directiva 2011/83/UE en consecuencia.
- (29) Por consiguiente, debe derogarse la Directiva 2002/65/CE.
- (30) Dado que el objetivo de la presente Directiva, esto es, contribuir, mediante el logro de un elevado nivel de protección del consumidor, al funcionamiento adecuado del mercado interior, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros, y por consiguiente puede conseguirse mejor a nivel de la Unión, la Unión puede adoptar medidas, de conformidad con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad, establecido en dicho artículo, la presente Directiva no va más allá de lo que es necesario para el logro de ese objetivo.
- (31) De conformidad con la Declaración política conjunta, de 28 de septiembre de 2011, de los Estados miembros y de la Comisión sobre los documentos explicativos<sup>23</sup>, los Estados miembros se han comprometido a adjuntar a la notificación de sus medidas de transposición, en los casos justificados, uno o varios documentos que expliquen la relación entre los elementos de una directiva y las partes correspondientes de los instrumentos nacionales de transposición. Por lo que respecta a la presente Directiva, el legislador considera que la transmisión de tales documentos está justificada.

---

<sup>23</sup> DO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

*Artículo 1*

**Modificación de la Directiva 2011/83/UE**

La Directiva 2011/83/UE queda modificada como sigue:

1) El artículo 3 queda modificado como sigue:

a) Se inserta el siguiente apartado 1 *ter*):

«1 *ter*) Los artículos 1 y 2, el artículo 3, apartados 2, 5 y 6, el artículo 4, los artículos 16 *bis* a 16 *sexies*, el artículo 19, los artículos 21 a 23, el artículo 24, apartados 1, 2, 3 y 4, y los artículos 25 y 26 se aplicarán a los contratos a distancia celebrados entre un comerciante y un consumidor para la prestación de servicios financieros.

Cuando los contratos a que se hace referencia en el primer párrafo comprendan un acuerdo inicial de servicio seguido por operaciones sucesivas o una serie de operaciones distintas del mismo tipo escalonadas en el tiempo, las disposiciones mencionadas en el primer párrafo solamente se aplicarán al acuerdo inicial.».

b) En el apartado 3, la letra d) se sustituye por el texto siguiente:

«d) de servicios financieros no cubiertos por el artículo 1, apartado 1 *ter*;».

2) Se inserta el capítulo siguiente:

**«CAPÍTULO III BIS**

**NORMAS RELATIVAS A LOS CONTRATOS DE SERVICIOS FINANCIEROS  
CELEBRADOS A DISTANCIA**

*Artículo 16 bis*

**Requisitos de información para los contratos a distancia de servicios financieros  
destinados a los consumidores**

1. Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o cualquier oferta correspondiente, el comerciante le facilitará de forma clara y comprensible la siguiente información:

- a) la identidad y la actividad principal del comerciante;
- b) la dirección geográfica del establecimiento del comerciante y su número de teléfono y dirección de correo electrónico; asimismo, cuando el comerciante facilite otros medios de comunicación en línea que garanticen que el consumidor puede mantener cualquier tipo de correspondencia escrita con el comerciante en un soporte duradero, incluida la fecha y el horario de dicha correspondencia, la información también incluirá detalles sobre esos otros medios; todos estos medios de comunicación facilitados por el comerciante permitirán al consumidor ponerse en contacto y comunicarse con el comerciante de forma rápida y eficaz; cuando proceda, el comerciante facilitará también la dirección geográfica y la identidad del comerciante por cuya cuenta actúa;

- c) en caso de ser distinta de la dirección facilitada de conformidad con la letra b), la dirección geográfica del lugar de actividad del comerciante y, en su caso, la del comerciante en cuyo nombre esté actuando, a donde el consumidor pueda dirigir sus posibles reclamaciones;
- d) cuando el comerciante esté inscrito en un registro público mercantil o similar, el registro mercantil en que el comerciante esté inscrito y su número de registro, o un medio equivalente de identificación en dicho registro;
- e) si una determinada actividad del comerciante está sujeta a un régimen de autorización, los datos de la correspondiente autoridad de supervisión;
- f) una descripción de las principales características del servicio financiero;
- g) el precio total que deba pagar el consumidor al comerciante por el servicio financiero, con inclusión de todas las comisiones, cargas y gastos, así como todos los impuestos pagados a través del comerciante o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio;
- h) en su caso, indicación de que el precio ha sido personalizado basándose en una toma de decisiones automatizada;
- i) en su caso, una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales derivados de sus características específicas o de las operaciones que se vayan a ejecutar o cuyo precio depende de fluctuaciones en mercados financieros ajenos al control del comerciante, y cuyos resultados históricos no son indicadores de resultados futuros;
- j) indicación de que puedan existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través del comerciante o que no los facture él mismo,
- k) toda limitación del período durante el cual la información suministrada sea válida;
- l) las modalidades de pago y de ejecución;
- m) cualquier coste suplementario específico para el consumidor inherente a la utilización de la técnica de comunicación a distancia, en caso de que se repercuta dicho coste;
- n) en su caso, una breve descripción del perfil de riesgo y remuneración;
- o) cuando proceda, información sobre cualquier objetivo medioambiental o social perseguido por el servicio financiero;
- p) la existencia o no de derecho de desistimiento y, de existir tal derecho, su duración y las condiciones para ejercerlo, incluida información relativa al importe que el consumidor pueda tener que abonar, así como las consecuencias de la falta de ejercicio de ese derecho;
- q) la duración mínima del contrato distancia, en caso de contratos de prestación de servicios financieros permanentes o periódicos;
- r) información acerca de cualquier derecho que puedan tener las partes a rescindir el contrato anticipadamente o unilateralmente con arreglo a las

- condiciones del contrato, incluidas las penalizaciones que pueda imponer el contrato en dicho caso;
- s) instrucciones prácticas para el ejercicio del derecho de desistimiento que indiquen, entre otras cosas, la dirección postal o la dirección electrónica a la que debe enviarse la notificación del desistimiento y, en el caso de los contratos celebrados por vía electrónica, información relativa a la existencia y la localización del botón de desistimiento, a que se hace referencia en el artículo 16 *quinquies*;
  - t) las cláusulas contractuales, si las hubiere, relativas a la ley aplicable al contrato a distancia y/o a la jurisdicción competente para conocer del asunto;
  - u) la lengua o las lenguas en que las condiciones contractuales y la información previa a que se refiere el presente artículo se presentarán, y la lengua o lenguas en que el comerciante, con el acuerdo del consumidor, llevará a cabo la comunicación mientras dure el contrato;
  - v) en su caso, la posibilidad de recurrir a un mecanismo de reclamación extrajudicial y de recurso al que esté sujeto el comerciante y los métodos para tener acceso al mismo.
2. En el caso de las comunicaciones telefónicas, la identidad del comerciante y la finalidad comercial de la llamada iniciada por este deberán explicitarse claramente al iniciarse cualquier conversación con el consumidor.
- Cuando el consumidor dé su acuerdo explícito para proseguir la comunicación telefónica, no obstante lo dispuesto en el apartado 1, únicamente deberá facilitarse la información a que se hace referencia en las letras a), f), g) y p).
- El comerciante informará al consumidor de la naturaleza y la disponibilidad de la restante información a que se hace referencia en el apartado 1 y facilitará esa información al cumplir las obligaciones impuestas por el apartado 3.
3. El comerciante facilitará la información a que se refiere el apartado 1 al menos un día antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato a distancia.
- Cuando la información a que se refiere el apartado 1 se facilite menos de un día antes de que el consumidor quede vinculado por el contrato a distancia, los Estados miembros exigirán que el comerciante envíe al consumidor, en un soporte duradero, un recordatorio de la posibilidad de desistir del contrato a distancia y del procedimiento que debe seguirse para desistir del mismo, de conformidad con el artículo 16 *ter*. Dicho recordatorio se facilitará al consumidor a más tardar un día después de la celebración del contrato a distancia.
4. La información a que se refiere el apartado 1 se facilitará al consumidor en un soporte duradero y se presentará de manera fácil de leer, utilizando caracteres de tamaño legible.
- Salvo en el caso de la información a que se hace referencia en las letras a), f), g) y p), se permitirá al comerciante organizar la información por niveles cuando la misma se facilite por vía electrónica.
- En caso de que el comerciante decida organizar la información por niveles, deberá ser posible imprimir la información a que se refiere el apartado 1 como un único documento.

Cuando se utilicen colores para facilitar la información a que se hace referencia en el apartado 1, se hará de manera que la comprensibilidad de la información no sufra merma si el documento se imprime o fotocopia en blanco y negro.

La información a que se refiere el apartado 1 se pondrá a disposición de los consumidores con discapacidad visual, previa solicitud, en un formato adecuado.

5. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en el presente artículo recaerá en el comerciante.
6. Cuando otro acto de la Unión regulador de servicios financieros específicos contenga normas sobre la información que ha de facilitarse al consumidor antes de la celebración del contrato, únicamente serán aplicables a esos servicios financieros específicos los requisitos en materia de información precontractual de la Unión de ese acto de la Unión, a menos que en dicho acto se disponga otra cosa.

#### *Artículo 16 ter*

#### **Derecho de desistimiento de los contratos de servicios financieros celebrados a distancia**

1. Los Estados miembros velarán por que el consumidor disponga de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna.

El plazo para el desistimiento a que se hace referencia en el primer párrafo empezará a partir de uno de los siguientes días:

- a) el día de la celebración del contrato a distancia,
  - b) el día en que el consumidor reciba las condiciones contractuales y la información, de conformidad con el artículo 16 bis, si esta fecha es posterior a la indicada en la letra a) del presente párrafo,
2. El derecho de desistimiento no se aplicará a lo siguiente:

- a) servicios financieros destinados a los consumidores cuyo precio dependa de fluctuaciones de los mercados financieros que el comerciante no pueda controlar, que pudieran producirse durante el plazo de desistimiento, como, por ejemplo, los servicios relacionados con:
  - divisas;
  - instrumentos del mercado monetario; valores negociables;
  - participaciones de un organismo de inversión colectiva;
  - contratos de futuros financieros, incluidos los instrumentos equivalentes liquidados en efectivo;
  - contratos de futuros sobre tipos de interés (FRA),
  - permutas de tipo de interés, de divisas y de participaciones;
  - opciones destinadas a la compra o venta de cualquiera de los instrumentos contemplados en la presente letra, incluidos los instrumentos equivalentes que impliquen una liquidación en efectivo; concretamente, se incluyen en esta categoría las opciones sobre divisas y sobre tipos de interés;
  - Criptoactivos según la definición que figura en [artículo 3, apartado 1,

*punto 2), de la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a los mercados de criptoactivos y por el que se modifica la Directiva (UE) 2019/193, 24.9.2020, COM(2020) 593 final];*

- b) pólizas de seguros de viaje o de equipaje o pólizas de seguros similares a corto plazo de una duración inferior a un mes;
  - c) contratos que se hayan ejecutado en su totalidad por ambas partes a petición expresa del consumidor antes de que este ejerza su derecho de desistimiento.
3. El consumidor habrá ejercido su derecho de desistimiento dentro del plazo de desistimiento mencionado en el apartado 1 si antes de la expiración de dicho plazo envía la comunicación relativa al ejercicio de este derecho o activa el botón de desistimiento mencionado en el apartado 5.
  4. El presente artículo se entenderá sin perjuicio de ninguna norma de legislación nacional que establezca un periodo de tiempo durante el cual no pueda iniciarse la ejecución del contrato.
  5. Los Estados miembros garantizarán que, para los contratos a distancia celebrados por vía electrónica, el comerciante ofrezca la posibilidad de utilizar un botón de desistimiento con objeto de facilitar el ejercicio del derecho de desistimiento del consumidor. Dicho botón deberá etiquetarse con la expresión «desistir del contrato» o una formulación inequívoca equivalente.

El botón de desistimiento se colocará de forma visible y estará disponible permanentemente durante todo el plazo de desistimiento en la misma interfaz electrónica utilizada para celebrar el contrato a distancia. Además, el comerciante también podrá proporcionar el botón de desistimiento a través de otro canal.

El comerciante garantizará que la activación del botón de desistimiento implique la confirmación instantánea al consumidor de que se ha ejercido el derecho de desistimiento, indicándose la fecha y la hora de ejercicio de dicho derecho. La confirmación del ejercicio del derecho de desistimiento será facilitada por el comerciante al consumidor en un soporte sostenible.
  6. Cuando otro acto de la Unión regulador de servicios financieros específicos contenga normas sobre el ejercicio del derecho de desistimiento, únicamente serán aplicables a estos servicios financieros específicos las normas sobre el derecho de desistimiento de ese acto de la Unión, a menos que en dicho acto se disponga otra cosa.

#### *Artículo 16 quater*

#### **Pago del servicio prestado antes del desistimiento**

1. Cuando el consumidor ejerza el derecho de desistimiento contemplado en el artículo 16 *ter*, solamente estará obligado a pagar, a la mayor brevedad, el servicio financiero realmente prestado por el comerciante de conformidad con el contrato a distancia. El importe que deberá pagar no podrá:
  - a) rebasar un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio, comparada con la cobertura total del contrato a distancia;
  - b) ser en ningún caso de tal magnitud que pueda ser entendido como una penalización.

2. El comerciante no podrá exigir pago alguno del consumidor a tenor del apartado 1 del presente artículo a menos que pueda demostrar que el consumidor ha sido debidamente informado del importe adeudado, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 *bis*, apartado 1, letra p). Sin embargo, no podrá en ningún caso exigir dicho pago en caso de que haya iniciado la ejecución del contrato antes de expirar el plazo de desistimiento que establece el artículo 16 *ter*, apartado 1, sin que el consumidor lo haya solicitado previamente.
3. El comerciante reembolsará al consumidor a la mayor brevedad, y dentro de un plazo máximo de treinta días naturales, todas las cantidades que haya percibido de este con arreglo a lo establecido en el contrato a distancia, salvo el importe mencionado en el apartado 1. Dicho plazo comenzará a correr el día en que el comerciante reciba la notificación del desistimiento.
4. El consumidor devolverá al comerciante todas las cantidades que haya recibido del comerciante sin demora indebida y a más tardar en un plazo de treinta días naturales. Dicho plazo comenzará a correr el día en que el consumidor desista del contrato.

#### *Artículo 16 quinquies*

#### **Explicaciones adecuadas**

1. Los Estados miembros garantizarán que los comerciantes estén obligados a facilitar explicaciones adecuadas al consumidor acerca de los contratos de servicios financieros propuestos que capaciten al consumidor para evaluar si el contrato propuesto y los servicios auxiliares están adaptados a sus necesidades y situación financiera. Las explicaciones incluirán los siguientes elementos:
  - a) la información precontractual requerida;
  - b) las características esenciales del contrato propuesto, incluidos los posibles servicios auxiliares;
  - c) los efectos específicos que el contrato propuesto al consumidor pueda tener sobre el consumidor, incluidas las consecuencias de un impago o de un pago tardío por parte del consumidor.
2. El apartado 1 también será aplicable a las explicaciones facilitadas al consumidor mediante la utilización de herramientas en línea tales como conversaciones en directo, «ventanas de conversación», asesoramiento automático, herramientas interactivas o herramientas similares.
3. Los Estados miembros garantizarán que, en el caso de que el comerciante utilice herramientas en línea, el consumidor tenga derecho a solicitar y obtener la intervención humana.
4. Cuando otro acto de la Unión regulador de servicios financieros específicos contenga normas sobre la información que ha de facilitarse al consumidor antes de la celebración del contrato, no se aplicarán los apartados 1 y 3 del presente artículo.

#### *Artículo 16 sexies*

#### **Protección adicional relativa a las interfaces en línea**

Sin perjuicio de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>24</sup> y de la Directiva 93/13/CEE del Consejo<sup>25</sup>, los Estados miembros adoptarán medidas que impongan a los comerciantes, cuando estos celebren contratos de servicios financieros a distancia, la obligación de no utilizar la estructura, el diseño, la función o la forma de funcionamiento de su interfaz en línea de un modo que pudiere distorsionar o alterar la capacidad de los consumidores de adoptar una decisión o elección libre, autónoma y con conocimiento de causa.».

## *Artículo 2* **Transposición**

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar [24 meses después de la adopción], las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones.

Aplicarán dichas disposiciones a partir de [24 meses después de la adopción].

Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, estas incluirán una referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

2. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las principales disposiciones de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

## *Artículo 3* **Derogación**

Queda derogada la Directiva 2002/65/CE con efecto a partir de [24 meses después de la adopción].

Las referencias a la Directiva derogada se entenderán hechas a la Directiva 2011/83/UE, modificada por presente Directiva, y se leerán con arreglo a la tabla de correspondencias que figura en el anexo a la presente Directiva.

## *Artículo 4* **Entrada en vigor**

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

---

<sup>24</sup> Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales») (DO L 149 de 11.6.2005, p. 22).

<sup>25</sup> Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (DO L 95 de 21.4.1993, p. 29).

*Artículo 5*

**Destinatarios**

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el

*Por el Parlamento Europeo,  
el Presidente*

*Por el Consejo,  
la Presidenta*